

售前支持 方法与技巧交流

激情成就销售



1. 没有优秀的售前工作就没有销售的成功
2. 专业和底蕴是售前工作的基础
3. 调研—展现能力、获取特点和关键需求
4. 解决方案和实施方案—专业、针对、特点
5. 方案讲解—准备、激情、针对、气势
6. 顾问面试—能力、自信、专业
7. 问题与讨论

销售是企业生存、发展之源

我们销售的是什么？一无形的产品、无形的服务、价值

因此：我们的从事的是解决方案销售（**Solution selling**）

每一位同事都是**sales**！都在直接或间接地从事销售工作

价值—对客户价值和回报

能力—需求理解、实施能力、方案针对性

信誉—历史口碑、失败和成功案例

信赖—对我们人员的认可、相互的默契

客户为何选择我们？

销售的过程不仅仅是拉关系、陪客户、献殷勤；

销售过程更多的是向客户展现我们的能力、展现我们对客户的价值、展现我们的信誉、展现我们对行业和客户理解，展现我们对客户的承诺。而这个过程需要销售人员和售前人员互相的配合；

销售人员要具备和客户沟通基本解决方案的能力，深层次的方案沟通需要顾问支持。售前工作是实现上述要素的重要基石。



1. 没有优秀的售前工作就没有销售的成功
2. 专业和底蕴是售前工作的基础
3. 调研—展现能力、获取特点和关键需求
4. 解决方案和实施方案—专业、针对、特点
5. 方案讲解—准备、激情、针对、气势
6. 顾问面试—能力、自信、专业
7. 问题与讨论

衣着—男士西服套装、领带（禁止白袜子），女士职业装

谈吐—职业化素养、优雅、自信而不狂妄、尊重而不卑微

朝气—在任何与客户交流的场所都展现我们的主动和朝气，
展现活泼向上的精神

团队—任何时候不在客户面前抱怨公司内部，任何时候都要
在客户面前展现团队精神和团结而不相互抱怨

拓宽知识面—售前工作可能涉及各个方面，因为在客户面前你是专家，不可能完全以我是**FICO**顾问来回复**MM**的问题；

深入—对自己模块深入掌握，对行业特点深入掌握，成为行业专家

学习、学习、再学习



1. 没有优秀的售前工作就没有销售的成功
2. 专业和底蕴是售前工作的基础
3. 调研—展现能力、获取特点和关键需求
4. 解决方案和实施方案—专业、针对、特点
5. 方案讲解—准备、激情、针对、气势
6. 顾问面试—能力、自信、专业
7. 问题与讨论

调研是客户认识和了解我们的初步过程，因此我们必须要通过调研展现我们的能力，也是一个销售过程；

通过专业化、系统化的调研问卷展现我们的专业能力和经验。调研问卷必须要以公司调研问卷为基础，结合企业特点和行业特点提前进行准备（网站、百度、行业、以往案例材料、前期资料等）；

通过提醒某些注意点、提醒关键需求、提醒客户我们在以往实施中遇到的某个情况来提醒客户某些需求很重要、引导客户的需求等来展现我们的经验和能力。

售前方案、讲解、交流都必须以企业特点和关键需求为基础，通用型的售前工作是不能赢得客户的。

特点和关键需求来自：行业理解、客户阐述、高层战略、企业业务特点。

调研工作后必须立即进行总结和讨论，并总结出几点关键特点和关键需求。



1. 没有优秀的售前工作就没有销售的成功
2. 专业和底蕴是售前工作的基础
3. 调研—展现能力、获取特点和关键需求
4. 解决方案和实施方案—专业、针对、特点
5. 方案讲解—准备、激情、针对、气势
6. 顾问面试—能力、自信、专业
7. 问题与讨论

不是一份报价书

不是一份技术说明书

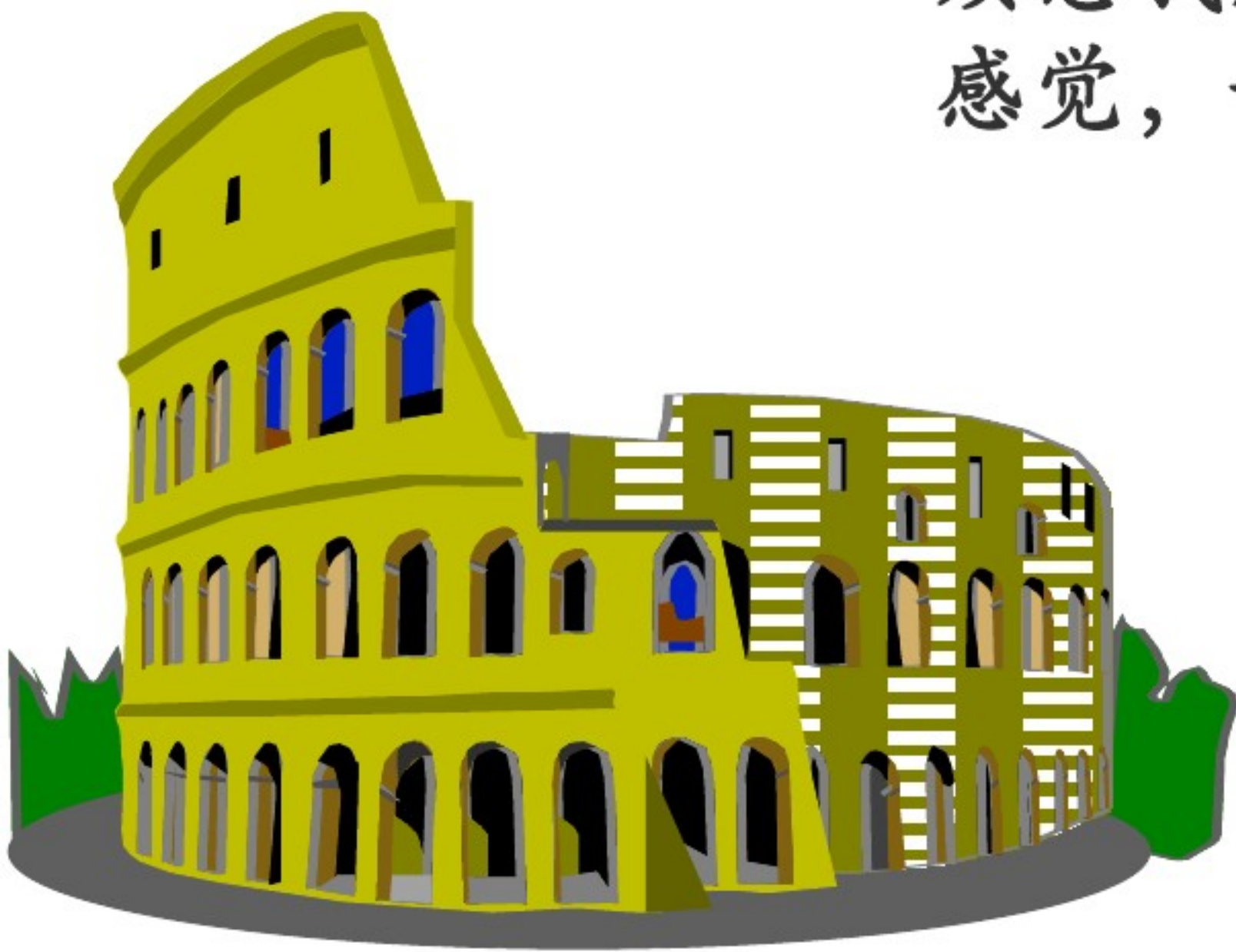
不是一份材料清单

不是一份公司介绍和历史

方案建议书是一份 **销售文档** -- 他的目的是驱动销售过程并达到成功。

“如果你想劝说我，你必须想我所想的，感觉我的感觉，说我的语言。”

--Cicero



什么是最好的一份方案建议书?

特点

清楚地理解 客户的问题、需求、难题和重点

一份针对性的方案建议

专业

证明你的能力，以便能够按时按预算地完成项目

一个引人注目的原因，以便选择你的建议，而不是选择别的

特点

One that wins!

因为评估者关注下面这些方面：

- **响应：**我得到了我需要的吗？
- **能力：**他们真正能做吗？
- **成本：**他们的价格代表了最好的价值吗？

你的目标:

展示合适的信息

按照合适的顺序展示

建立合适的印象

Executive summary

公司简介—实力、价值和荣誉

XX企业的调研和需求理解

建议的XX企业SAP解决方案总览

针对XX企业需求的SAP详细解决方案

XX企业调研中发现的关键需求所对应的SAP解决方案

XX企业硬件方案建议

建议的实施目标

建议的实施策略和阶段规划

第一期实施范围和详细项目计划

SAP项目实施和管理提升方法

项目管理和质量保证

建议的项目组织结构和顾问队伍资历和背景

没有针对客户的业务问题，通用版本的解决方案不实用！

没有有说服力的结构

难以阅读，因为全是行话和术语

太长，太细节，太技术化，杂乱无章

内容、表现、价格等方面不一致

错误的和不完整的（文字、不正确的客户信息、不正确的行业信息、不正确的替换），没有认真检查！

信誉杀手！--文字错误、语法错误

**针对性和认真检查
是做好方案最基本的习惯**

客户为中心

专注在客户的需求和目标

针对业务问题提出建议方案

分析回报ROI、以及对业务带来的价值

提出对客户战略的价值

产品为中心

专注在产品、技术和公司历史等

描述产品、特征等

价格清单

没有策略



1. 没有优秀的售前工作就没有销售的成功
2. 专业和底蕴是售前工作的基础
3. 调研—展现能力、获取特点和关键需求
4. 解决方案和实施方案—专业、针对、特点
5. 方案讲解—准备、激情、针对、气势
6. 顾问面试—能力、自信、专业
7. 问题与讨论

■ 做好准备工作，不可能设想一套幻灯片讲遍所有客户

出去玩之前先完成家庭作业

收集客户信息、访问客户网站、收集和整理客户需求 and 关键点、了解客户业务特殊性、和销售人员讨论讲解的关键点和要传达的信息、了解同类案例资料、了解行业资料、构思讲解思路、准备一个有价值的议程

每一张幻灯片都要

没有调查和准备就没有讲解

讲解2个小时，至少需要准备



1. 达美信息简介、价值和案例分享
2. 我们对XX企业需求和目标的理解
3. XX企业关键业务的SAP解决方案—方案篇
4. 如何打造XX企业管理神经中枢—实施篇
5. 服装行业的实施难点分析及应对策略
6. 总结与讨论

提前进行预演，认真听取销售人员和其他同事的建议。

不要偷懒，每次都要做。

每一张幻灯片都要针对客户，针对你要传达的信息；

不可能面面俱到，掌握住关键要传达给客户的信息；

展现我们的特点，尤其是区别于对手的特点。

针对客户的需求和业务，不能出现不适应客户情况的幻灯片。

猜猜看客户能从我们的讲解中得到的信息？

- 12% 你所讲的内容；
- 20% 你讲解的方式和展现的能力；
- 60% 肢体语言、激情和气势；

专业的穿着和形象

激情是最重要的本钱：发自内心的喜欢自己所销售的东西、喜爱自己的公司，自信自己和公司的能力。发自内心地相信我们带给客户的是价值，而不是为了完成销售业绩和取得生活的资源。

1. 客户是上帝：切忌在客户面前狂妄自大，自信而不狂妄，不能直接说客户的需求是完全没有道理的，而应该尊重客户，并进行切合实际的分析，尊重客户而不是自卑；
2. 告诉告诉再告诉：分小节告诉客户你在讲什么，你要传递什么信息，你要客户记住什么；
3. 少就是多：切忌面面俱到，客户需求不是很突出的、你不熟悉的、客户认为你没有问题的、客户不认为是重点的，都不需要过多讲解。去的人员也不宜多；
4. 中断演示：大约45分钟到1个小时内让客户休息，学习是非常累的事情，需要理解客户并把握节奏。休息也可以听取客户的反馈，以便调整；
5. 销售价值，不要传授特征：售前讲解不是培训，应该显示价值，而不是每一个屏幕都说明。

6. 来回走动，与客户交流互动：不要躲在一个地方，不要呆板地讲解，肢体和手势预演很重要，与重要人物的眼神互动很重要，主动提问一些事情；
7. 使用白版：记录客户问题，简单说明实例等；
8. 及早证明事物，然后停止证明：客户问题马上简单说明和回答，回答要干脆而清楚，但并不过多展开；
9. 强调你独特的地方：时间紧张，客户只能记住你与众不同的地方。因此一定要将不同的地方讲清楚；
10. 演示后注重问题交流：听清楚和重复客户的问题，思索客户问题后面的原因，赞扬客户的问题很专业，简单清晰地回答客户的问题。对于重要问题，可以说我们曾经在某某案例应用过，以便展示我们的经验和实力。

- 11. 讲客户听得懂的语言：客户如果听不懂则等于0，避免专业术语；
- 12. 结合案例和实例：任何业务都可以结合实例，以便展现我们的专业经验。并且使客户相信我们的方案是经过验证的；
- 13. 条理清楚：要引导客户按照逻辑和业务的顺序去理解和跟上你的讲解，避免照幻灯片去念，避免讲解幻灯片的所有细节，要有重点去讲解，幻灯片只是一个引子；
- 14. 应用激光笔：通过激光笔引导客户；
- 15. 最后适当的总结：演讲的最后简单、清晰地总结我们的特点；

尽量避免真实系统演示；

条理和流程一定要清楚，必须要有演示流程和数据说明

简单展示我们要客户看的重点，而不是面面俱到地说明每一个屏幕

提前进行仔细准备和屏幕录像



1. 没有优秀的售前工作就没有销售的成功
 2. 专业和底蕴是售前工作的基础
 3. 调研—展现能力、获取特点和关键需求
 4. 解决方案和实施方案—专业、针对、特点
 5. 方案讲解—准备、激情、针对、气势
 6. 顾问面试—能力、自信、专业
-
7. 问题与讨论

简历是销售自己、取得客户信任的关键

顾问团队提前进行准备和预演，准备好笔记本做好问题记录

顾问3分钟的自我介绍，展示个人经验和诚意

有效的提问、发挥、案例分析展示自己的经验

听清楚客户的问题，适当的重复，然后清晰的回答

在项目经理的统一安排下进行问题回答

自信、尊重别人、以理服人、尊重前提下的引导和控制力

展现团结向上的精神

简洁、清晰地回答，活跃的气氛



1. 没有优秀的售前工作就没有销售的成功
 2. 专业和底蕴是售前工作的基础
 3. 调研—展现能力、获取特点和关键需求
 4. 解决方案和实施方案—专业、针对、特点
 5. 方案讲解—准备、激情、针对、气势
 6. 顾问面试—能力、自信、专业
 7. 问题与讨论
-

没有激情就没有销售！

激情成就工作

激情成就生活

谢谢！